



Advies 2494

Corporatie: Hof Wonen

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft tijdens deze hoorzitting de bovengenoemde klacht behandeld. Het houden van een hoorzitting waarbij de klager en de woningbouwcorporatie worden uitgenodigd, is gewenst om de commissieleden goed te informeren over de inhoud en de achtergrond van de klacht en de zienswijze van de klager en de woningbouwcorporatie.

Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op de werking van de vloerverwarming.

Toelichting op de klacht en zienswijze corporatie

Hiervoor verwijzen wij u naar het bijgevoegde verslag van de hoorzitting.

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de werking van de vloerverwarming;
- klager stelt dat deze sinds de oplevering en bewoning van de woning in juni 2023 niet goed heeft gefunctioneerd;
- klager de klacht meerdere keren bij de corporatie heeft gemeld, maar dat deze volgens klager onvoldoende maatregelen heeft getroffen;
- klager stelt dat de temperatuur van circa 22 graden pas sinds een week wordt bereikt en dat het systeem nu lijkt te werken;
- klager stelt dat de aanwezigheid van het kastje om de thermostaat in de woonkamer geen invloed heeft gehad op de werking van de verwarming;
- klager een vergoeding wenst van gedeerd woongenot en kosten die ze heeft gemaakt wegens het plaatsen en gebruik van elektrische kachels;
- de corporatie aangeeft dat klager een woning heeft in een nieuwbouwcomplex met energielabel A+++ met vloerverwarming en -verkoeling;
- de corporatie voor goed gebruik een woonwijzer heeft opgesteld en informatiebijeenkomsten heeft georganiseerd;
- de corporatie meerdere onderzoeken heeft laten verrichten waarbij geconstateerd is dat de klachten werden veroorzaakt door onjuist gebruik van het systeem door klager;
- de corporatie de aankoop van een elektrische kachel door klager heeft vergoed, hoewel daar geen voorafgaand overleg is geweest;
- de corporatie van mening is dat de door klager gestelde schade in deze klachtprocedure niet verder vergoed hoeft te worden, omdat de klachten te wijten zijn aan bewonersgedrag.

Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van mevrouw XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **ongegrond** is.

De commissie is van oordeel dat de corporatie adequaat heeft gereageerd op de meldingen en uit coulance meer gedaan heeft dan van haar verwacht mag worden in het kader van haar dienstverlening.



Dit advies van de Klachtencommissie is niet vatbaar voor bezwaar of beroep. Op grond van dit advies neemt uw verhuurder een besluit. Tegen dat besluit staat op grond van deze klachtenprocedure geen bezwaar of beroep open. Mocht u over het besluit van de verhuurder niet tevreden zijn dan is het in veel gevallen nog wel mogelijk om met een verzoekschrift een uitspraak van de Huurcommissie te vragen. Zie daarover <https://www.huurcommissie.nl/procedure>. Ook kunt u mogelijk een vordering instellen bij de kantonrechter.

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland
Namens de behandelende kamer

Hoorzitting, 1 oktober 2024
Verzenddatum, 21 oktober 2024